



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

RAUDATUL JANNAH
NIM. 11724202849

JURUSAN HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H/2021 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “ *Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) dalam Persepektif Fiqh Siyasah*”

yang ditulis oleh :

Nama : Raudatul Jannah
 NIM : 11724202849
 Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah
 Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Mei 2021 M
 16 Syawal 1442 H

Pembimbing Skripsi

Dr. Sofia Hardani, M. Ag

NIP. 19630530 199303 2 001

UIN SUSKA RIAU



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ *IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH* ” yang ditulis oleh :

Nama : **RAUDATUL JANNAH**
NIM : 11724202849
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Daring / Online

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Juni 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQSAH

Ketua
Firdaus, SH., MH

Sekretaris
Mu'rifah , SH., MH

Penguji I
Dr. M. Alpi Syahrin, SH., MH

Penguji II
H. Mhd. Kastulani, SH., MH

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005



(Handwritten signatures of the examiners)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Raudatul Jannah (2021) : Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) Dalam Perspektif Fiqh Siyasah

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah menerbitkan Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warga negaranya. Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru) dan apa saja kendala implementasi pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru) serta bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, berlokasi di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Adapun sumber data primer yang diperoleh dari kepala UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru), sedangkan data sekunder diperoleh dari pengemudi bus, masyarakat pengguna bus Trans Metro dan bahan pustaka yang terdiri dari buku-buku, Perda yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini. Setelah data terkumpul, dianalisa dengan teknik analisis deksriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik belum maksimal dikarenakan beberapa respon masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru merasa kurang puas terhadap fasilitas halte bus Trans Metro Pekanbaru dari segi kondisi fisik halte yang kurang mendapat perhatian, kurangnya kebersihan halte. Kendala di lapangan juga disebabkan karena masyarakat yang memiliki tanah atau ruko merasa terhalangi jika dibangun halte di depan ruko atau rumahnya dan kurangnya dana/biaya untuk memperbaiki fasilitas halte serta kurang amanahnya PT Transportasi Pekanbaru Madani (TPM) yang menangani gaji Pramudi dan Pramugara bus Trans Metro Pekanbaru sehingga terganggunya pelayanan transportasi bus Trans Metro Pekanbaru. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru selaku Pengelola Trans Metro Pekanbaru tidak sesuai dengan tinjauan *fiqh siyasah* karena belum bisa menjalankan amanah dan tanggung jawab atas pelaksanaan peraturan yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk kesejahteraan rakyatnya, terutama dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Trans Metro Pekanbaru, Fiqh Siyasah



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No.10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) dalam Perspektif Fiqh Siyasah.**” Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) (S1), Fakultas Syari'ah dan Hukum. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga tercinta yaitu Ayahanda (April), Ibunda (Ariza Yulita). Terimakasih atas do'a, dorongan moril dan materil selama saya menempuh pendidikan sampai saat ini, serta memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Adik saya (Farel Putra Iriandi) terimakasih atas do'a dan telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Rektor UIN Suska Riau, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Bapak Drs. Hajar M.A selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Rahman Alwi M.Ag selaku Ketua jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) sekaligus pembimbing akademik (PA) serta Sekretaris jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) bapak Irfan Zulfikar M.Ag yang telah banyak membantu dan memberi kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
 5. Ibu Dr. Sofia Hardani M.Ag selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai
 6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis dalam masa perkuliahan.
 7. Keluarga besar Hukum Tata Negara (Siyasah), Khususnya Hukum Tata Negara kelas C Angkatan 2017 yang telah memberikan saran kepada penulis selama belajar di bangku perkuliahan.
 8. Kepada Lusiana Putri, dan Manisha dwi putri yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 9. Untuk semua keluarga, teman, dan semua pihak yang menjadi perantara kebaikan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harapan penulis, semoga Allah Swt menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik. Semoga skripsi ini memberi manfaat dan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin Ya Rabal'alam.

Wassalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, 22 Mei 2021

Penulis

Raudatul Jannah
NIM. 11724202849

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	18
1. Sejarah singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	18
2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	19
3. Tujuan dan Saran Jangka Menengah.....	19
4. Strategi dan Kebijakan	21
5. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	22
6. Fungsi UPTD	27
7. Jenis-jenis Angkutan Umum	28
B. Trans Metro Pekanbaru	31
1. Sejarah singkat Trans Metro Pekanbaru	31
2. UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP)	34
3. Visi dan Misi UPT PAP	35
4. Unit Sarana dan Prasarana Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP).....	37
5. Unit Operasional Trans Metro Pekanbaru.....	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang pelayanan publik.....	46
B. Pelayanan Publik	48
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	48
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	49
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	50
4. Asas Pelayanan Publik	51
5. Standar Pelayanan Publik.....	52
C. Konsep Fiqh Siyasah	54
1. Pengertian Fiqh Siyasah.....	54
2. Ruang Lingkup Fiqh Siyasah	56
3. Pengertian dan Ruang Lingkup Siyasah Dusturiyah.....	58
4. Pelayanan Publik dalam Fiqh Siyasah	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru)	65
B. Kendala Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru).....	75
C. Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru).....	78

BAB V PENUTUP

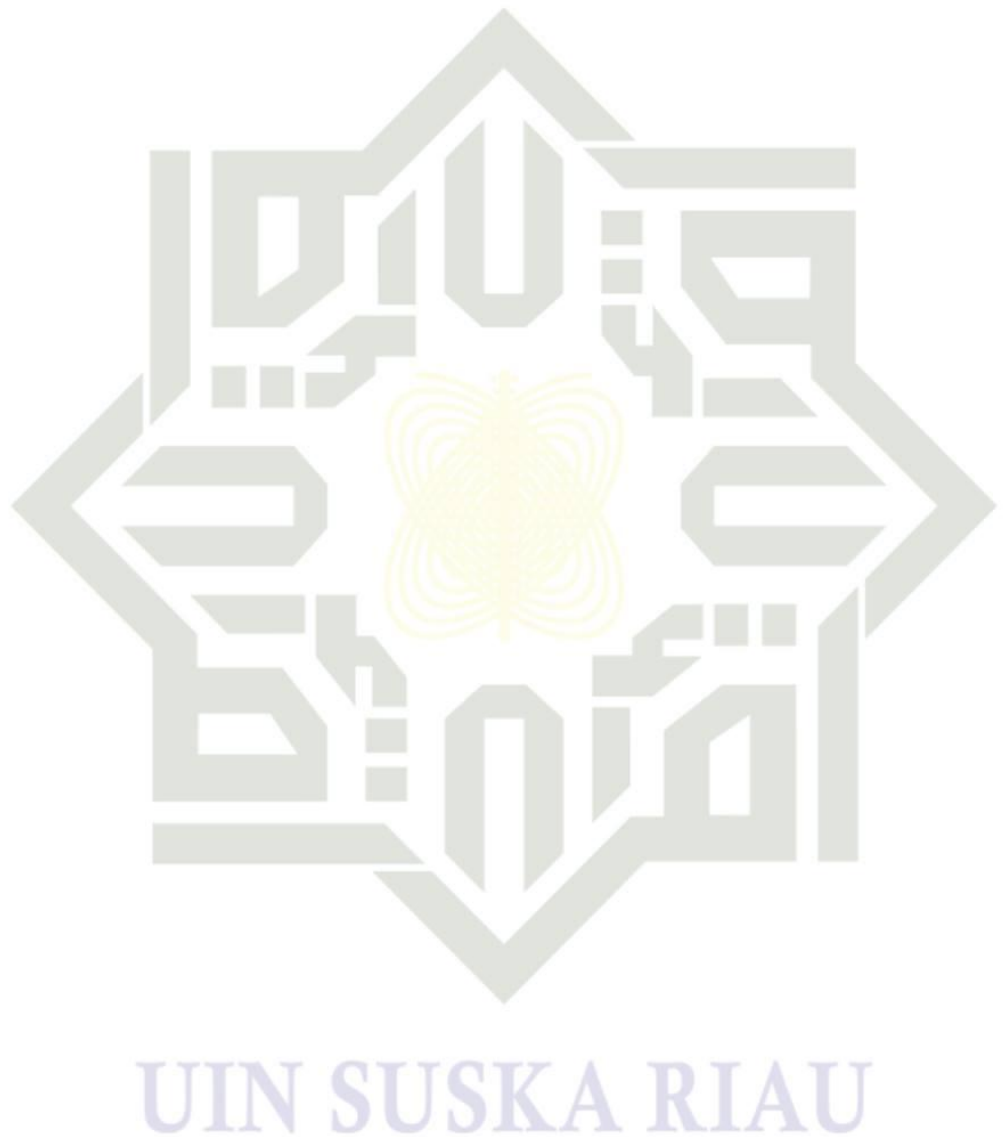
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Populasi dan Responden	14
--	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam upaya mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat maka pemerintah pusat dibantu dengan adanya pemerintah daerah yang lebih dekat dengan urusan masyarakat. Kebijakan penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui kebijakan otonomi daerah. Dengan kebijakan otonomi daerah, Pemerintah lebih tahu kepentingan masyarakat dan menetapkan sendiri program pembangunan yang akan dilaksanakannya sesuai kondisi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.¹

Pelaksanaan otonomi daerah diselenggarakan dalam rangka memperbaiki kesejahteraan rakyat. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah dan masyarakat memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pembangunan di daerah masing-masing. Hal ini karena dalam otonomi daerah terjadi peralihan kewenangan yang pada awalnya diselenggarakan oleh pemerintah pusat kini menjadi urusan pemerintahan daerah.²

Dalam penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah dan daerah diperlukan pengkajian, penyempurnaan, dan penyesuaian yang berkelanjutan cara-cara penyelenggaraan pemerintah baik di pusat maupun di daerah dalam

¹ Syamsudin Haris, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, Demokratisasi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah*, (Jakarta : LIPI Press, 2007), hlm.102

² Yudi Suparyanto, *Otonomi Daerah dalam kerangka NKRI*, (Klaten: Cempaka Putih, 2019), hlm.31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

rangka mewujudkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.³ Tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu aspek penting otonomi daerah adalah pemberdayaan masyarakat sehingga mereka dapat berpartisipasi dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan serta memberikan pelayanan kepada publik.⁴ Adanya otonomi daerah membuat lembaga daerah bisa langsung melakukan pelayanan publik tanpa harus menunggu instruksi dari pemerintah pusat terlebih dahulu yang tentu akan memudahkan masyarakat.⁵

Terkait ini sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang pelayanan publik pasal 1, yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dari setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

³ HAW Wijaya, *Penyelenggaraan Otonomi dalam Rangka Sosialisasi UU no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.7

⁴ *Ibid*, hlm.58

⁵ <https://www.zonareferensi.com/tujuan-otonomi-daerah/>, (diakses pada tanggal 7 September 2020 Pukul 09:12)

⁶ Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

elayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁷

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberi kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.⁸

Transportasi pada dasarnya mempunyai dua fungsi utama, yaitu melayani kebutuhan akan transportasi dan merangsang perkembangan. Transportasi perkotaan mempunyai tujuan yang luas, yaitu membentuk suatu kota dimana kota akan hidup jika sistem transportasi berjalan baik. Artinya mempunyai jalan-jalan yang sesuai dengan fungsinya serta pelengkapan lalu lintasnya lainnya. Selain itu, transportasi juga mempunyai tujuan untuk menyebarluaskan dan meningkatkan kemudahan pelayanan, memperluas

⁷ Ibid

⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm.21

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kesempatan perkembangan kota, serta meningkatkan daya guna penggunaan sumber-sumber yang ada.⁹

Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara yang telah maju (*developed*) dan juga oleh negara-negara yang sedang berkembang (*developing*) seperti Indonesia, baik di bidang transportasi perkotaan (*urban*) maupun transportasi antar kota (*regional*). Terciptanya suatu sistem transportasi atau perhubungan yang menjamin pergerakan manusia dan/atau barang secara lancar, aman, cepat, murah, dan nyaman merupakan tujuan pembangunan di sektor perhubungan (transportasi).¹⁰

Ditinjau dari aspek pergerakan penduduk, kecenderungan bertambahnya penduduk perkotaan yang semakin tinggi menyebabkan semakin banyaknya jumlah pergerakan baik di dalam maupun ke luar kota. Hal ini memberi konsekuensi logis sarana dan prasarana khususnya dibidang angkutan.¹¹

Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa angkutan ini yaitu dengan penyediaan pelayanan angkutan kota. Mengingat bahwa pelayanan angkutan kota merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi terutama untuk kota-kota besar dengan kepadatan penduduk yang tinggi.¹²

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan transportasi untuk masyarakat serta mendorong terciptanya sarana transportasi yang lebih baik, pemerintah

⁹ Ibid

¹⁰ Amsal, *Kebijakan Pengembangan Transportasi Perkotaan*, (Jakarta: Indocamp, 2018), hlm.1

¹¹ Novia Rama, dkk, *Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota*, Jurnal Administrasi Publik, Vol.1, No.7, hlm.1297, di akses pada tanggal 18 Agustus 2020

¹² Ibid

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kota Pekanbaru mengoperasikan bus Trans Metro Pekanbaru yang berfungsi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di bidang angkutan umum.¹³

Trans Metro Pekanbaru adalah sistem Angkutan Massal khusus dengan sistem *Buy the Service* di wilayah perkotaan kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek atau jalur yang telah ditetapkan. Transmetro Pekanbaru atau biasa disebut sebagai Trans Metro atau Busway TMP adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Dalam pengelolaan bus Trans Metro ini yang memiliki wewenang dalam mengelola pelayanan serta mengatur koridor atau trayek-trayek pada Bus adalah tugas dari Dinas Perhubungan.¹⁴

Penerapan otonomi daerah di Indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah salah satunya kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru ini sedang tumbuh menjadi kota Metropolitan. Perkembangan kota Pekanbaru dapat di bilang cukup pesat. Perkembangan kota Pekanbaru ini tentunya tidak terlepas dari permasalahan kemacetan lalu lintas.¹⁵

Trans Metro Pekanbaru ini sebelumnya dikelola oleh Perusahaan Daerah Kota Pekanbaru tetapi sejak berubah menjadi Pt. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP) perusahaan ini mengelola Kawasan Industri Tenayan, pengelolaan jaringan gas dan utilitas, dan perusahaan ini tidak lagi mengelola angkutan massal bus Trans Metro Pekanbaru dan sekarang telah beralih

¹³ Sanny Aswimbi, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru*, Jom FISIP Vol 2 No.2 Oktober 2015, hlm.1, di akses pada tanggal 30 Agustus 2020

¹⁴ *Ibid.*, hlm.2

¹⁵ *Ibid*

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pengelolaan Trans Metro Pekanbaru ini kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dibawah UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan.¹⁶

Pelayanan pada bus Trans Metro Pekanbaru di kota Pekanbaru ditinjau dari dua aspek yaitu:

1. Bus dan fasilitas pendukung bus
2. Halte serta fasilitas pendukung halte

Dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru juga mengacu pada Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan masal berbasis jalan, dimana pelayanan Trans Metro di kota Pekanbaru sangat perlu diperhatikan agar masyarakat mendapatkan suatu kenyamanan serta kepuasan di dalam penggunaan jasa Trans Metro di kota Pekanbaru. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka masyarakat/pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dengan baik.¹⁷

Pelayanan publik tidak terlepas dari Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana publik di Indonesia. Dalam *fiqh siyasah* pelaksana pelayanan publik dapat diistilahkan sebagai pengikut (*tabi'in*), dan kepala Negara diistilahkan sebagai pemimpin (*ulil amri*). Taat kepada *ulil amri* adalah kewajiban dari *tabi'in* atas perintah dan aturan yang dibuat *ulil amri*, tetapi tidak semua aturan dan perintah wajib diikuti dan ditaati *tabi'in*. Apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi *tabi'in* untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib

¹⁶<https://ekonomi.bisnis.com/read/20161230/98/615892/bumd-pekanbaru-tidak-lagi-ke-la-bus-trans-metro>, (diakses pada tanggal 8 September 2020 Pukul 09:00)

¹⁷ Sanny Aswimbi, *Op.Cit*, hlm.2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukumnya bagi *tabi'in* menaati atas aturan dan perintah yang dapat membawa keburukan sehingga *fiqh siyasah* merupakan salah satu aspek hukum islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri.¹⁸

Dalam sikap profesional Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi ketentuan dan ketaatan pada pemimpin (*ulil amri*). Hal ini telah disampaikan pada firman Allah SWT Q.S An-Nisa ayat 59 tentang ketaatan kepada pemimpin.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُوْلِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.¹⁹

Sikap profesional akan menentukan hasil dari pekerjaan yang ia lakukan, apabila ia berhasil melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintahkan dan dilakukan dengan baik, maka akan mendapatkan balasan apa yang sesuai ia kerjakan, jika ia mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula, dan bila ia mengerjakan

¹⁸ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Keccana, 2014), hlm.4

¹⁹ Kementerian Agama RI, *Al-qur'an Tajwid dan Terjemahannya dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Sahih*, (Bandung: Syaamil Quran, 2010), hlm.87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pekerjaan tidak sesuai dengan aturan maka hasil yang didapatkan juga tidak akan baik hasilnya.

Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan jasa transportasi terus berupaya agar pelayanan yang memakai jasa Transportasi merasa aman dan nyaman dan tidak merasa risih ketika berada di dalam bus. Kondisi bus yang nyaman merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi penunjang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk dapat mewujudkan citra pelayanan yang baik. Tetapi terdapat hambatan dimana kurang optimalnya pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan sebagai pengawas (*evaluator*) dalam upaya-upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.²⁰

Jauhnya halte yang harus ditempuh dari rumah ke halte menyebabkan masyarakat lebih cenderung untuk menaiki angkutan umum yang lebih cepat dan dapat mengantarkan sampai tujuan penumpang tersebut turun.²¹ Dan bus juga masih sering tidak tepat waktu dengan jadwal yang telah tersedia.

Adapun tanggapan masyarakat merasa masih kurang baik pelayanan terhadap Trans Metro Pekanbaru, seperti kondisi fisik halte yang kurang mendapat perhatian seperti atap yang sudah mulai lapuk atau bolong-bolong, kebersihan fasilitas halte yang masih kurang terjaga, kaca halte yang sudah pecah, besarnya harapan masyarakat untuk kebersihan halte agar dapat dijaga dan dirawat secara bersama oleh pemerintah maupun dari masyarakat sendiri.

²⁰ Sanny Aswimbi, *Op.Cit*, hlm.5

²¹ Nia Gusti Lestari, *Pengelolaan Sistem Transportasi Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2013-2015*, Jom FISIP Vol 4 No.1 Februari 2017, hlm.11, di akses pada tanggal 30 Agustus 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau No 10 tahun 2014 menjelaskan pada pasal 24 ayat (2) tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik bahwa penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.²²

Berdasarkan bunyi pasal tersebut, jelas sudah bahwa peraturan daerah Provinsi Riau tentang pelayanan publik pada belum sepenuhnya terlaksana. Hal tersebut dapat dibuktikan ketika hadirnya masalah-masalah seperti di beberapa halte di jalan Arifin Ahmad kondisinya sangat memprihatinkan, seperti dinding halte yang sudah dicoret-coret dan kaca halte yang pecah sehingga tampak seperti tidak terawat. Masyarakat penumpang bus Trans Metro Pekanbaru merasa tidak nyaman berada di halte bus Trans Metro Pekanbaru. Hingga saat ini belum ada upaya perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. Maka perlu diperhatikan lagi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat agar masyarakat bisa nyaman dalam penggunaan jasa transportasi ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait “Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) dalam Perspektif Fiqh Siyasah”

²² Pasal 24 ayat (2) Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat menjadi lebih terarah, maka diperlukan batasan masalah yang akan diteliti nantinya. Penelitian ini difokuskan kepada “Pelayanan Publik Dinas Perhubungan kota Pekanbaru di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru) di jalan HR.Soebrantas sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 dalam perspektif *fiqh siyasah*”

C. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) ?
2. Apa saja kendala Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) ?
3. Bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru)
2. Untuk mengetahui apa saja kendala Implementasi pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru)
3. Untuk mengetahui tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru)

E. Kegunaan Penelitian

Secara inheren penelitian ini memiliki kegunaan praktis dan kegunaan akademis sebagai berikut:

1. Bagi keperluan akademis, penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan berarti bagi khazanah keilmuan dan cakrawala pengetahuan hukum di Fakultas Syariah dan Hukum terutama Jurusan Hukum Tata Negara (*Siyasah*) dan mahasiswa serta masyarakat pada umumnya terkait Pelayanan publik Dinas Perhubungan di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru).
2. Bagi kegunaan praktis, sebagai salah satu sumber informasi bagi kita untuk mengetahui lebih dekat tentang Pelayanan publik Dinas Perhubungan di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru).

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²³

Penelitian ini dilakukan dengan cara turun ke lapangan secara langsung, terlibat dengan masyarakat setempat untuk memperoleh data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, jalan HR. Soebrantas. Adapun alasan penulis memilih lokasi ini karena lokasi tersebut sangat mudah terjangkau oleh penulis sehingga dapat menghemat biaya dan mempercepat waktu penelitian.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru), pramudi atau pengemudi bus, dan masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru.

b. Objek

Adapun objek dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 tahun 2014 tentang pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru) dalam perspektif *fiqh siyasah*.

²³ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm.28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan di lokasi penelitian atau objek penelitian.²⁴ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kepala UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru).

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pramudi atau pengemudi bus, masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru, dan bahan pustaka yang terdiri dari buku-buku, peraturan perundang-undangan atau Perda yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini. Sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.²⁵

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁶

²⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.132

²⁵ *Ibid*

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁷ Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu memilih cenderung memilih informan yang dianggap tahu dan dapat di percaya untuk menjadi sumber data yang mengetahui masalah yang mendalam.

Tabel I.1
Populasi dan Responden

No	Responden	Populasi	Sampel
1.	Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan	1	1
2.	Koordinator Pramudi bus	1	1
3.	Masyarakat pengguna bus TMP/ hari	80	7

Sumber: Data Olahan tahun 2021

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.²⁸ Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan, untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

²⁷ Ibid, hlm.81

²⁸ Mamik, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2015), hlm.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Wawancara

Merupakan kegiatan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai.²⁹ Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung sambil bertatap muka antara pewawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten di UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru) dan masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data atau informasi berupa foto dan dokumen, seperti buku harian, peraturan pemerintah, jadwal kegiatan, dan lain sebagainya.³⁰

6. Analisis data

Analisis data, yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³¹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data terkumpul, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.³²

²⁹ *Ibid*, hlm.108

³⁰ *Ibid*, hlm.115

³¹ Sugiyono, *Op.Cit*, hlm.244

³² Moh Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif*, (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010), cet. Ke-2, hlm. 352

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Metode Penulisan

Dalam pembahasan ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

- a. Deskriptif, yaitu dengan menggambarkan subyek dan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada
- b. Induktif, yaitu mengumpulkan data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti yang bersifat khusus dan kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.³³
- c. Deduktif, yaitu dengan mengambil teori-teori kemudian diambil secara khusus.

G. Sistematika Penulisan

Acuan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini berpedoman pada buku panduan penulisan skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum. Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi masing-masing pembahasan menjadi lima bab dan tiap bab akan diuraikan menjadi sub-sub bab.

Bab Pertama, Pendahuluan yaitu membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, Gambaran Umum Subjek Penelitian dalam bab ini akan membahas tentang gambaran secara umum tentang subjek penelitian yaitu

³³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 40

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan gambaran umum tentang Trans Metro Pekanbaru.

Bab Ketiga, Tinjauan Teoritis dalam bab ini dijelaskan mengenai bagaimana pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014, dan pembahasan tentang pelayanan publik menurut fiqh siyasah.

Bab Keempat, Hasil Penelitian dan Pembahasan dalam bab ini membahas mengenai implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru), dan kendala implementasi pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru) serta tinjauan fiqh siyasah terhadap implementasi pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru).

Bab Kelima, Penutup merupakan bab yang terakhir dari pembahasan skripsi, yang berisi tentang kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan permasalahan, serta saran-saran dari penulis merupakan harapan penulis yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terlibat.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

1. Sejarah singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 Oktober 1988 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan sebagai instansi yang melaksanakan tugas serta fungsi dalam memajukan kehidupan masyarakat di sektor perhubungan baik darat, laut dan udara dalam rangka memajukan perekonomian di Indonesia khususnya Kota Pekanbaru sebagaimana yang tertuang dalam tujuan pembangunan nasional. Dinas ini dulunya bernama Dinas LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), kemudian adanya UU No.22 Tahun 1999 dan PP No.25 Tahun 2000 yang menjadi dasar dari otonomi daerah, terbitlah Perda No.7 Tahun 2001 membuat dinas ini berganti nama menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penyempurnaan UU No. 22 Tahun 1999 oleh UU No. 32 Tahun 2004 serta PP No.38 Tahun 2007, PP No. 41 Tahun 2007, Perda No. 8 Tahun 2008 dan Perwako No. 8 Tahun 2009 akhirnya menganti nama dinas ini menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru atau Dishub Kominfo Kota Pekanbaru.³⁴

³⁴ <http://repository.uin-suska.ac.id/4370/5/13.%20BAB%20IV.pdf>. Diakses pada tanggal 9 Desember 2020 pukul 21:15 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Adapun yang menjadi visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:³⁵

Visi Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru:

“Terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Jasa Transportasi, Komunikasi dan Informatika yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau.”

Misi Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru:

- a. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan profesional
- b. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.
- c. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, dan sistem jaringan transportasi.
- d. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

3. Tujuan dan Saran Jangka Menengah

Dalam mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan, maka sejumlah tujuan dan sasaran yang lebih terarah juga perlu ditetapkan.

Adapun tujuan dan yang ingin dicapai adalah:³⁶

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM Perhubungan melalui kegiatan Pendidikan dan Pelatihan di sektor Perhubungan dan Kesekretariatan

³⁵ Dokumentasi: *Profil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020*, hlm. 2

³⁶ *Ibid*, hlm.8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melaksanakan Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Perhubungan
- c. Melaksanakan Rehabilitasi/ Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Perhubungan
- d. Melaksanakan Peningkatan Pelayanan Angkutan
- e. Melaksanakan Pembangunan Sarana dan Prasarana Perhubungan
- f. Tersedianya fasilitas dan perlengkapan jalan yang memadai
- g. Optimalnya kinerja Pengujian Kendaraan Bermotor
- h. Terlaksananya kegiatan penataan tower di Kota Pekanbaru

Adapun Sasaran dan yang ingin dicapai adalah :³⁷

- a. Aparatur Perhubungan yang profesional
- b. Terencana dan termonitornya penyelenggaraan pembangunan prasarana dan fasilitas perhubungan
- c. Terpeliharanya peralatan beserta kantor pengujian, pelabuhan dan terminal serta sarana dan prasarana perhubungan
- d. Terjadinya peningkatan pelayanan angkutan kepada masyarakat
- e. Penataan dan pengembangan trayek angkutan umum, penataan dan pengembangan koridor Trans Metro, pembangunan Halte Bus dan Pengadaan Bus, Terminal Barang, Pelabuhan Tenayan, Kantor Pengujian Kendaraan Bermotor, Gedung Parkir dan Penataan Pedestrian Sudirman
- f. Pengadaan Rambu-rambu Lalu Lintas, marka jalan, dan pagar pengaman jalan

³⁷ Ibid, hlm.10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Pengadaan Alat Pengujian Kendaraan Bermotor dan Mobil Crane
- h. Tersedianya menara telekomunikasi yang dimanfaatkan secara bersama dengan tatanan yang teratur dalam ruang wilayah kota.

4. Strategi dan Kebijakan

- a. Memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai yang berada di lingkungan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk memperoleh pelatihan dan pendidikan teknis baik di bidang Perhubungan maupun Kesekretariatan
- b. Melakukan pengajuan rekrutmen tenaga yang memiliki potensi dan kemampuan teknis di bidang Perhubungan
- c. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menitipkan beberapa perizinan dan rekomendasi bidang perhubungan pada pelayanan satu atap, yaitu Badan Pelayan Terpadu
- d. Pengembangan sistem transportasi perkotaan yang bersifat massal dan menjadi angkutan pepadu mode transportasi
- e. Peningkatan kualitas pelayanan transportasi melalui manajemen angkutan umum dan manajemen dan rekayasa lalu lintas yang juga meliputi sarana dan prasarannya
- f. Peningkatan peran serta masyarakat, pengusaha kecil, menengah dan koperasi
- g. Peningkatan kesadaran masyarakat dalam mewujudkan tata tertib berlalu lintas dan melaksanakan penyuluhan, pembinaan dan pengawasan kepada penyediaan pengguna jasa angkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Memperluas jangkauan jaringan pelayanan melalui komunikasi dan informasi yang luas sampai ke pelosok kota
- i. Penertiban terhadap kendaraan angkutan penumpang dan barang yang tidak layak jalan, tidak memiliki izin, dan melanggar tata tertib berlalu lintas.³⁸

5. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru maka dibawah ini tercantum Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika serta Unit Pelaksana teknis (UPT) adalah sebagai berikut³⁹ :

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai rincian tugas:

- 1) Melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang perhubungan, komunikasi dan informasi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah.
- 2) Memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan aparat dan staff dinas.
- 3) Menyusun rencana dan program bidang perhubungan, komunikasi dan informasi.

³⁸ *Ibid*, hlm.11

³⁹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Menyusun kebijakan pelaksanaan perhubungan, komunikasi dan informasi.
- 5) Melaksanakan koordinasi, pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas bagian sekretariat, bidang angkutan, pengawasan dan pengendalian lalu lintas, keselamatan teknik sarana dan prasarana, dan kominfo.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 193 menyelenggarakan fungsi⁴⁰ :

- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika.
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.
- 3) Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi.
- 4) Pembinaan dan pelaporan.
- 5) Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas.
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas perhubungan, Komunikasi dan Informatika membawahi : ⁴¹

- 1) Sekretaris
- 2) Bidang Angkutan

⁴⁰ *Ibid*, hlm.13

⁴¹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Bidang KTSP (Keselamatan Teknik Sarana Prasarana)
- 4) Bidang WASDAL LALIN (Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas)
- 5) Bidang KOMINFO (Komunikasi dan Informatika)
- 6) UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah)
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional
- b. Bagian Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut: ⁴²

 - 1) Perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - 2) Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana kerja Dinas Perhubungan
 - 3) Perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi
 - 4) Penyelenggaraan, kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program.
 - 5) Pelaksanaan tugas mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat.
 - 6) Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan.

⁴² Ibid, hlm.14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Pengoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban.
- 8) Pengoordinasian dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor
- 9) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari :⁴³

- 1) Sub Bagian Kepegawaian, umum dan Perlengkapan.
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
 - 3) Sub Bagian Penyusunan Program.
- c. Bidang Pengawasan Pengendalian Lalu Lintas

Bidang pengawasan pengendalian lain mempunyai rincian tugas:

- 1) Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk tatalaksana administrasi bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- 2) Mengkoordinasi, membina dan merumuskan setiap kegiatan di bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- 3) Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelayanan dan pengaturan kinerja bidang pengawasan dan pengendalian operasional.

⁴³ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan-laporan bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- 5) Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan tugas-tugas manajemen dan rekayasa lalu lintas serta pengawasan dan pengendalian operasional angkutan jalan, perairan dan udara.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.⁴⁴

Bidang Pengawasan pengendalian Lalu lintas terdiri dari:

- 1) Seksi pengawasan dan pengendalian lalu lintas jalan.
 - 2) Seksi manajemen dan rekayasa lalu lintas.
 - 3) Seksi pengawasan dan pengendalian lalu lintas perairan dan udara.
- d. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas Jalan
- 1) Melaksanakan Pemeriksaan Kendaraan di Jalan sesuai Kewenangannya.
 - 2) Pelaksanaan Penyidikan Pelanggaran PERDA (Peraturan Daerah) di bidang LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), Pemenuhan Persyaratan Teknis dan Laik Jalan, Pelanggaran Ketentuan Pengujian Berkala dan Perizinan Angkutan Umum.
 - 3) Melaksanakan Pengawasan dan Pengendalian Operasional terhadap Penggunaan Jalan selain untuk Kepentingan Lalu Lintas di Jalan dalam Kota.

⁴⁴ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Melakukan pengawalan terhadap kendaraan yang memiliki hak utama penggunaan jalan untuk kelancaran lalu lintas.
- 5) Merumuskan dan melaksanakan pengawasan pengangkutan bahan dan atau barang berbahaya lintas darat.
- 6) Melakukan Pengawasan, pengendalian, dan Pengamanan Lalu lintas di ruas-ruas, persimpangan jalan, dan pos-pos pengawasan pengendalian dalam kota.
- 7) Menyiapkan dan menyampaikan laporan kegiatan di bidang tugasnya.⁴⁵

6. Fungsi UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah)

a. UPTD Parkir:

Mengelola dan menyelenggarakan Potensi PAD Retribusi Parkir di tepi jalan umum dan Pelayanan Perparkiran

b. UPTD PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor):

Mengelola dan Menyelenggarakan Potensi PAD Pelayanan pengujian kendaraan bermotor

c. UPTD Pelabuhan:

Mengelola dan Menyelenggarakan Potensi PAD Pelayanan kepelabuhanan

d. UPTD PAP (Penyelenggaraan Angkutan Perkotaan):

Mengelola dan menyelenggarakan Bus Besar bantuan Kemenhub RI dan bus air.⁴⁶

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ *Ibid*, hlm.12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

7. Jenis – jenis Angkutan Umum

- a. Angkutan kota atau biasa disingkat angkot adalah sebuah transportasi umum dengan rute yang sudah ditentukan. Tidak seperti bus yang mempunyai halte sebagai tempat perhentian yang sudah ditentukan, angkutan kota dapat berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di mana saja.⁴⁷
- b. Bus kota adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek angkutan tetap dan teratur.⁴⁸
- c. MetroMini adalah bus kecil atau dikenal dengan sebutan "bus merah". MetroMini juga terkenal akan kebrutalan supirnya, armadanya yang tidak layak lagi untuk mengangkut penumpang karena tidak berfungsinya beberapa instrumen bus, seperti speedometer, dan juga salah satu polutan dengan sistem pembuangan karbon di knalpot yang sudah tidak sempurna.⁴⁹
- d. Busway adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat diperkotaan dengan menggunakan bus pada trayek atau jalur yang telah ditetapkan.
- e. DAMRI adalah singkatan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Jawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) yang

⁴⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota, (diakses pada tanggal 27 Juni 2020 Pukul 16:11)

⁴⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Bus_kota, (diakses pada tanggal 27 Juni 2020 Pukul 16:30)

⁴⁹ <https://id.wikipedia.org/wiki/MetroMini>, (diakses pada tanggal 27 Juni 2020 Pukul 16:35)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

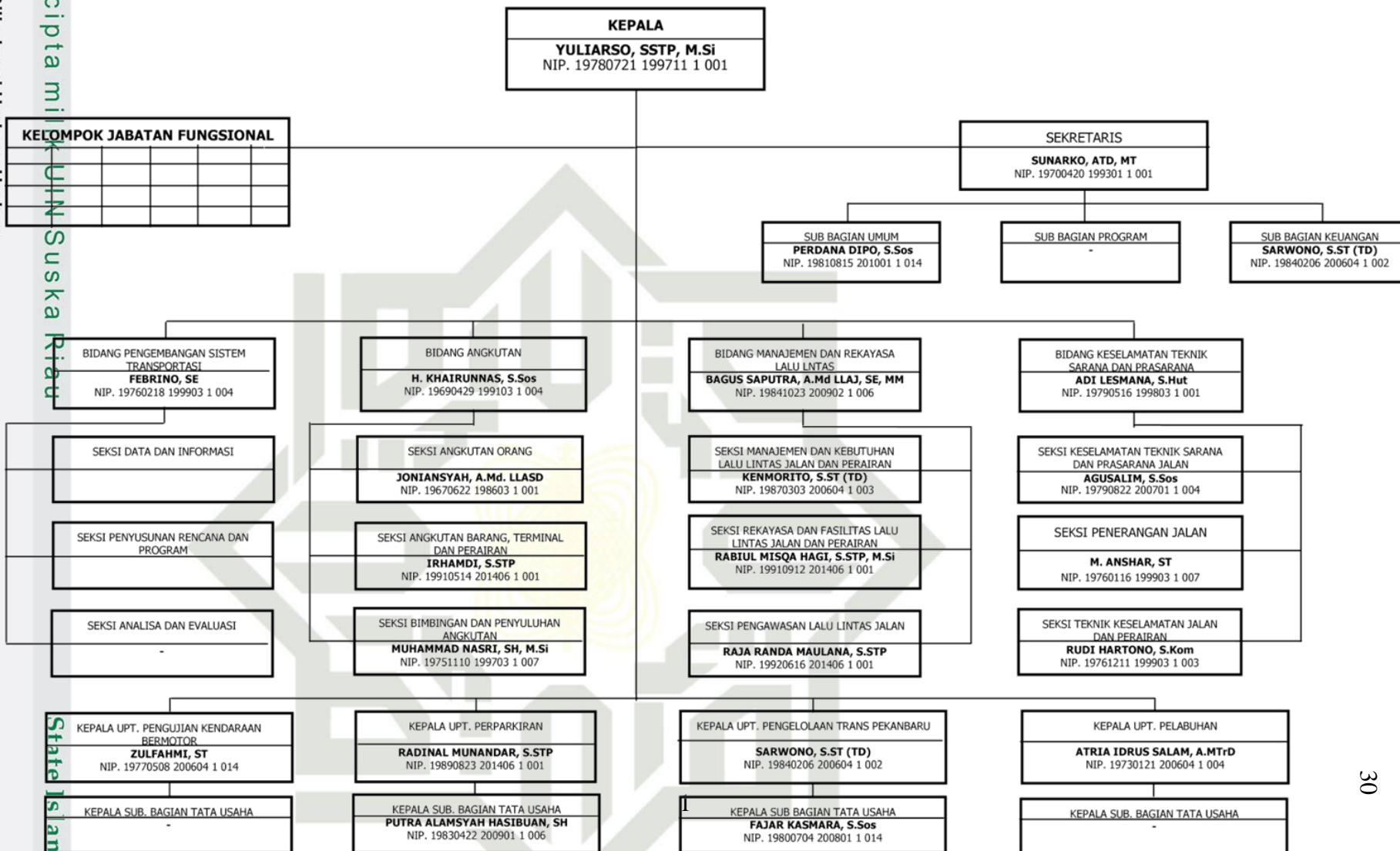
dibentuk dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan penumpang dan barang di atas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. DAMRI menyelenggarakan pelayanan angkutan kota, angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan kota antarprovinsi, angkutan khusus bandar udara, angkutan pariwisata, angkutan logistik, angkutan keperintisan, dan angkutan lintas batas negara.⁵⁰

⁵⁰ <https://id.wikipedia.org/wiki/DAMRI>, (diakses pada tanggal 27 Juni 2020 Pukul 16:45)

STRUKTUR ORGANISASI (PER 03 MARET 2021) DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



B. Trans Metro Pekanbaru

1. Sejarah singkat Trans Metro Pekanbaru

Penduduk Kota Pekanbaru saat ini berjumlah lebih kurang 1.000.000 jiwa dan setiap tahunnya bertambah. Saat ini jumlah kendaraan Pribadi di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang semrawut.⁵¹

Untuk menyikapi masalah tersebut Pemerintah kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan, meluncurkan sistem angkutan umum massal berbasis bus, yaitu sistem Bus Rapi Transit dinamakan Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan pelayanan angkutan umum bagi warga kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya. Trans Metro Pekanbaru di resmikan pada tanggal 28 juni 2009 oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi. Pada awalnya, Transmetro Pekanbaru hanya melayani 2 Koridor. Namun seiring berjalannya waktu, Transmetro Pekanbaru telah melayani 8 Koridor yang menjangkau seluruh Kota Pekanbaru dan wilayah Aglomerasi terdekat, yakni Kabupaten Kampar.⁵²

⁵¹ *Ibid*, hlm.131

⁵² *Ibid*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Pembangunan Pekanbaru, dibawah koordinasi dan pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Pada saat itu sebanyak 75 (tujuh puluh lima) unit armada bus Trans Metro Pekanbaru, salah satu tujuan penting dalam mengembangkan sistem angkutan umum massal adalah menciptakan kesinambungan proses dalam pelayanan dan operasional yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik. Supaya berkelanjutan proses tersebut dapat terlaksana dengan baik dan guna meningkatkan kinerja PD Pembangunan Pekanbaru sebagai pengelola Trans Metro Pekanbaru, pemerintah kota Pekanbaru berencana untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Pelayanan publik yang terjangkau tanpa berorientasi kepada keuntungan, perlu didukung dengan suatu standar pelayanan yang menjamin kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat yang dikenal sebagai Standar Pelayanan Minimal.⁵³

Pada tanggal 1 Januari 2017 Pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru di pindahkan dialihkan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru, dikarenakan telah habisnya masa kontrak bus Trans Metro dan Perusahaan daerah pembangunan Kota Pekanbaru juga sudah beralih bidang properti, pengelolaan kawasan dan utilitas, perusahaan daerah pembangunan

⁵³ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut juga sudah berubah menjadi PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP), yang mengurus segala perubahan administrasi perusahaan. Menurut Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru (SEKDA), M. Noer mengatakan “bahwa selama bus Trans Metro Pekanbaru ini di kelola oleh Perusahaan daerah pembangunan Kota Pekanbaru dinilai terus merugi” ini juga menjadi salah satu alasan Pemerintah Daerah memindah alihkan pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru ini dari Perusahaan daerah pembangunan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tepatnya pada UPTD Dinas Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP).⁵⁴

Pada tanggal 1 Februari 2019, operasional Trans Metro Pekanbaru diserahkan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru kepada PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru melalui anak perusahaannya, PT. Transportasi Pekanbaru Madani sehingga tanggung jawab Dishub Pekanbaru hanya pada halte dan terminal.

Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau. Tujuan diadakannya Trans Metro sebagai berikut:

- a. Mewujudkan TMP menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (Sumber Daya Manusia).
- b. Meningkatkan kualitas SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.

⁵⁴ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
- d. Penghematan biaya transportasi.
- e. Tersedianya angkutan umum massal yang aman dan nyaman dibidang transportasi.⁵⁵

Petugas yang berhubungan dengan bus Trans Metro Pekanbaru: ⁵⁶

- a. Pramuda/i adalah petugas yang bekerja di bidang jasa mengemudikan kendaraan bermotor.
- b. Pramugara/i adalah petugas yang bekerja di bidang jasa dalam kendaraan bermotor
- c. Petugas Mekanik adalah orang yang ahli dalam bidang mesin
- d. Pengawas lapangan adalah orang yang mengawasi pelaksanaan pekerjaan di lapangan
- e. *Security* adalah orang yang mengamankan sesuatu

2. UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP)

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2009, UPT PAP memiliki uraian tugas sebagai berikut:⁵⁷

- a. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan
- b. Mengatur dan mengelola pelayanan angkutan perkotaan / Trans Metro Pekanbaru

⁵⁵ Puji Astuti,dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru*, Jurnal Saintis,Vol.18 No.2,Oktober 2018, hlm.29, di akses pada tanggal 9 Maret 2021

⁵⁶ Pasal 1 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016

⁵⁷ Dokumentasi: *Profil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020*, Op.Cit, hlm.128

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan pengaturan, pengendalian dan prasarana dan peralatan penunjang lainnya
- d. Melakukan pemeliharaan prasarana dan sarana dan peralatan penunjang lainnya
- e. Melaksanakan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di lingkungan angkutan perkotaan / Trans Metro Pekanbaru
- f. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi atau pihak lain dalam rangka pemanfaatan pelayanan angkutan umum
- g. Melaksanakan pengelolaan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) perkotaan untuk kelancaran mobilisasi masyarakat di Kota Pekanbaru
- h. Melaksanakan pungutan hasil operasional pengelolaan pelayanan angkutan dan fasilitas penunjang lainnya
- i. Menyetorkan hasil pungutan retribusi dan sewa kepada bendaharawan penerima untuk disetorkan ke kas daerah
- j. Menyiapkan kebijakan operasional sesuai dengan tugas dan kewenangan di bidang pengelolaan angkutan perkotaan
- k. Melakukan koordinasi dengan instansi dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya

3. Visi dan Misi UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP)

Bagi suatu perusahaan visi dan misi memiliki peranan yang sangat penting untuk menentukan arah kebijakan dan tujuan perusahaan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ingin dicapai. Maka dari itu adapun visi dan misi perusahaan PD Pembangunan sesuai dengan konsep BRT yang ideal dan kondisi eksternal yang ada, maka Pemerintah Kota Pekanbaru melalui UPT PAP merumuskan visi bagi UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan, yaitu: "Menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum massal yang aman, nyaman, handal dan terjangkau"⁵⁸

Untuk mencapai visi tersebut, maka dibutuhkan pengembangan sistem angkutan menuju ke sistem angkutan massal modern, yaitu Bus Rapid Transit (BRT). Diharapkan UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan dapat menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum dengan kriteria:

- a. Aman: Angkutan yang bisa memberikan jaminan keamanan bagi setiap penumpangnya
- b. Nyaman: Angkutan yang bisa memberikan keadaan yang menyenangkan bagi setiap penumpangnya
- c. Andal: Angkutan sebagai suatu sistem yang bisa terus memberikan jasa tanpa berhenti
- d. Terjangkau: Angkutan yang bisa digunakan oleh penumpang dari seluruh golongan ekonomi

Untuk mencapai visi tersebut, maka misi yang harus dicapai, antara lain:⁵⁹

⁵⁸ http://repository.uin-suska.ac.id/13484/9/9.BAB%20IV_2018274ADN.pdf, diakses pada tanggal 9 Maret 2021 pukul 22:25 WIB

⁵⁹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Melaksanakan pelayanan angkutan umum masal di perkotaan yang aman, nyaman, terjadwal, dan andal
- b. Mewujudkan kemandirian pengelola angkutan yang profesional
- c. Mewujudkan pola kerja petugas dan operator yang profesional
- d. Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum dan budaya penggunaan angkutan umum
- e. Memberikan solusi terhadap permasalahan angkutan umum di sektor angkutan umum
- f. Mengembangkan sistem angkutan umum yang terintegrasi
- g. Mengembangkan struktur institusi yang berkesinambungan
- h. Mengembangkan sistem kelembagaan dengan berlandaskan GCG, Akuntabilitas, dan Transparansi

4. Unit Sarana dan Prasarana Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP)

Unit sarana Pengelolaan Angkutan Perkotaan antara lain :⁶⁰

- a. Urusan mekanik bus Trans Metro Pekanbaru dan bus air Senapelan

Bertugas dalam mengurus mekanik mesin bus Trans Metro Pekanbaru, adanya tim khusus yang dibentuk untuk mengurus apabila adanya kerusakan mesin pada bus, tim ini bekerja langsung turun ke lapangan untuk mengecek bus yang bermasalah. Terdapat beberapa tahapan tindakan yang dilakukan apabila terjadi kerusakan bus :

- 1) Tindakan pertama, Adanya pemeliharaan bus Trans Metro Pekanbaru dan pengecekan secara berskala setiap harinya, agar

⁶⁰ Ibid, hlm. 149

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurangi kerusakan yang parah di kemudian hari. Pengecekan mesin oleh tim yang turun langsung ke lapangan serta dilakukan perbaikan secara langsung oleh tim mekanik.

- 2) Tindakan kedua, apabila terjadi kerusakan parah pada bus Trans Metro Pekanbaru dan sudah tergolong tidak layak pakai maka akan diberhentikan pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru ini.
- b. Urusan Kebersihan Bus Trans Metro Pekanbaru

Bertugas membersihkan bus Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan setiap hari sebelum bus Trans Metro Pekanbaru di operasikan. Kebersihan dilakukan oleh petugas pramugara itu sendiri pada masing-masing bus Trans Metro Pekanbaru.

Prasarana Pengelolaan Angkutan Perkotaan antara lain :⁶¹

- 1) Urusan Perawatan Halte

Perawatan halte juga dilakukan secara berskala perbulannya, seperti perawatan fasilitas halte yang rusak. Memperbaiki segala fasilitas halte dan failitas pendukung halte yang rusak, Contoh nya, mengganti kaca halte yang pecah, mengganti lampu penerangan di dalam halte yang mati, memperbaiki atap halte yang mengalami kerusakan.

- 2) Urusan Kebersihan Halte

Bertugas dalam urusan kebersihan baik di dalam bus maupun di halte Trans Metro Pekanbaru. Urusan kebersihan ini

⁶¹ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertugas mengatur dan membersihkan bagian di dalam halte setiap hari nya sesuai dengan jadwal yang telah di tetap kan oleh UPT Trans Metro Pekanbaru. Urusan kebersihan ini dibentuk menjadi tim kebersihan halte Trans Metro Pekanbaru terdiri dari 5 pegawai honorer dan 1 koordinator petugas kebersihan. Petugas kebersihan ini bertugas untuk membersihkan halte ke seluruh halte Trans Metro Pekanbaru.

5. Unit Operasional Trans Metro Pekanbaru

- a. Urusan Penjadwalan Operasional Trans Metro Pekanbaru

Bertugas membuat dan mengatur jadwal operasional bus Trans Metro Pekanbaru di muati dari jadwal keberangkatan, pemberhentian bus, jadwal istirahat serta jadwal transit bus Trans Metro Pekanbaru

- b. Urusan Evaluasi Kerja

Bertugas mengevaluasi operasional Trans Metro Pekanbaru, dalam mencapai sasaran dan tujuan Dinas Perhubungan terutama UPTD PAP dalam pelaksanaan bus Trans Metro Pekanbaru ini sesuai standar kinerja menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015 Tentang Standar Minimal Angkutan Umum Massal serta Mengevaluasi dari kinerja pramudi, pramugara, pengawas lapangan dan *security*.

- c. Urusan Pengawasan

Bertugas mengawasi kinerja dari pramudi, pramugara, pengawas lapangan dan *security*, dan bertujuan untuk memastikan

pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan perintah atau aturan yang telah diberikan, serta pengawasan ini menjadi tolak ukur dalam memberikan penilaian terhadap pekerjaan pegawai Trans Metro Pekanbaru.⁶²

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

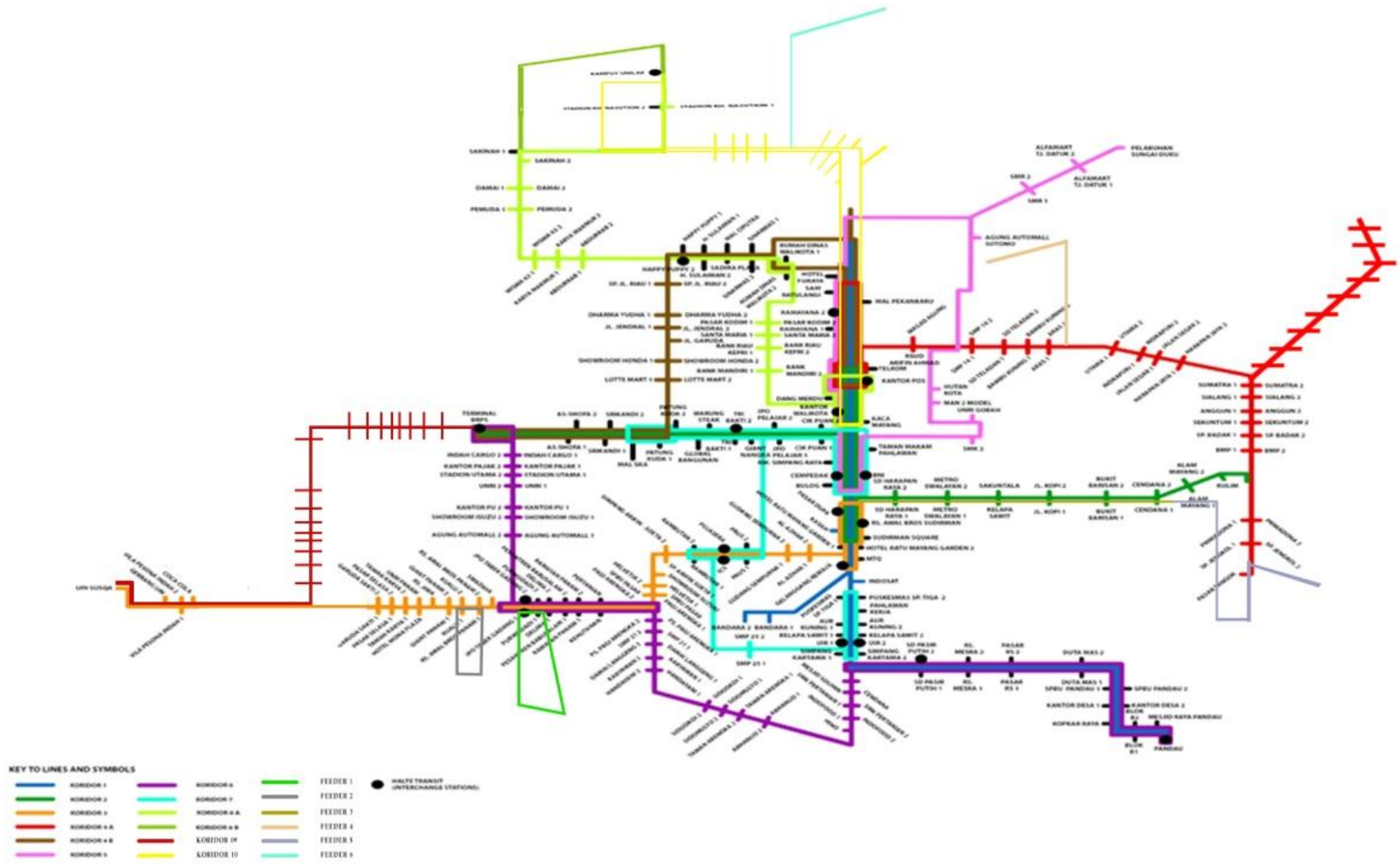
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶² *Ibid*, hlm. 153

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Peta Rute yang Dilewati Bus Trans Metro Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar di atas adalah peta rute Trans Metro Pekanbaru dilengkapi keterangan warna per koridor. Koridor 01 berwarna biru tua, koridor 02,4B,09 berwarna hijau lumut, koridor 03 berwarna orange, koridor 4A,4C berwarna merah, koridor 05 berwarna ungu muda, koridor 06 berwarna ungu tua, koridor 7B,7A berwarna biru tosca, koridor 8A berwarna hijau muda, koridor 8B,10 berwarna hijau tua, dan halte transit berwarna hitam.⁶³

Trayek Utama Bus Angkutan Umum Massal

1. RAMAYANA – PANDAU (KODE : Koridor 01)

Rute :

Plaza Sukaramai (Ramayana) – Hotel Furaya – Jl. Jend. Sudirman – Bandar Serai Purnama MTQ – Jl.Kaharudin NST – Jl. Pasir Putih – Jl.Pandau Permai

2. AWAL BROS SUDIRMAN – BANDARA SSQ (KODE : Koridor 1A)

Rute :

RS. Awal Bross – Jl. Jend. Sudirman– Bandar Serai Purnama MTQ – Bandara SSQ

3. TERMINAL Bandar Raya Payung Sekaki – KULIM (KODE : Koridor 02)

Rute :

Terminal BPRS – Jl. Tuanku Tambusai ujung – Jl. Tuanku Tambusai –Jl. Jend. Sudirman – Jl. Harapan Raya – Alam Mayang – Kulim

4. AWAL BROSS SUDIRMAN– UIN PANAM (KODE : Koridor 03)

Rute :

⁶³ Dokumentasi: *Profil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020,Op.Cit*, hlm.134

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rs. Awal Bross – Jl. Jend. Sudirman – Bandara SSQ – Jl. Arifin Ahmad –
Jl. Soekarno Hatta – Jl. HR. Soebrantas – Simpang Tabek Gadang –
simpang Garuda Sakti – masuk Kampus UIN

RAMAYANA – PASAR TANGOR (KODE : Koridor 4a)

Rute :

Plaza Sukaramai (Ramayana) – Hotel Furaya – Jl. Hang Tuah – Masjid
Raya An-Nur – Jl. Hangtuah Ujung – Pasar Tangor

RAMAYANA – TERMINAL Bandar Raya Payung Sekaki (KODE :
Koridor 4b)

Rute :

Plaza Sukaramai (Ramayana) – Jl. Sam Ratulangi – Pasar Wisata pasar
bawah – Jl. Riau – Jl. Soekarno Hatta – Transmart – Jl. Tuanku Tambusai –
Jl. Tuanku Tambusai Ujung

7. KANTOR WALIKOTA SUDIRMAN – KOMPLEK PERKANTORAN
WALIKOTA TENAYAN (KODE : Koridor 4C)

Rute :

Jl. Jend. Sudirman – Jl. Gajah Mada – Jl. Hangtuah –Jl. Hangtuah ujung –
Jl. Simp. Badak – Kompl. Perkantoran Walikota Tenayan

SEI DUKU – SUDIRMAN (KODE : Koridor 05)

Rute :

Pelabuhan Sei Duku – Jl. Tanjung Datuk – Jl. Dr. Sutomo – SMPN 5 – Jl.
Hangtuah – Memutar Masjid Agung – Jl. Letjen S Parman – Jl. Pattimura –
MAN 2 Model – Jl. Jend. Sudirman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PANDAU PERMAI – TERMINAL BRPS (KODE : Koridor 06)

Rute :

Jl. Pandau Permai– Jl. Pasir Putih – Jl. Kaharudin NST – Jl. Soekarno Hatta
– Pasar pagi Arengka– Jl. HR. Soebrantas – Simpang Tabek Gadang – Jl.
SM Amin – Jl. Tuanku Tambusai ujung

10. TRIBAKTI NANGKA – PUJASERA ARIFIN AHMAD (KODE : Koridor 7A)

Rute :

Jl. Tri bakti– Jl. Jend. Sudirman – Jl. T. Tambusai – Jl. Paus – Jl. Arifin
Ahmad – Pujasera

11. PUJASERA ARIFIN AHMAD – KARTAMA (KODE : Koridor 7B)

Rute :

Pujasera – Jl. Rambutan – Jl. Impres – Jl. Kartama – Jl. Kaharudin NST –
Puskesmas Smpng. Tiga

12. KANTOR WALIKOTA SUDIRMAN – UNILAK (STADION RUMBAI)
(KODE : Koridor 8A)

Rute :

Jl. Jend. Sudirman – Jl. Ahmad. Yani – Jl. Riau – Jl. Lintas Sumatera – Jl.
Sakinah – Jl. Paus Rumbai – Jl. Yos Sudarso – Unilak (Stadion Rumbai)

13. UNILAK (STADION RUMBAI) – PALAS RAYA (KODE : Koridor 8B)

Rute :

Unilak (Stadion Rumbai) – Jl. Yos Sudarso – Simpang Bingung – Muara
Fajar – Kantor camat Rumbai – Palas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. SUKARAMAI TRADE CENTER – STADION KAHARUDIN NST
(KODE : Koridor 09)

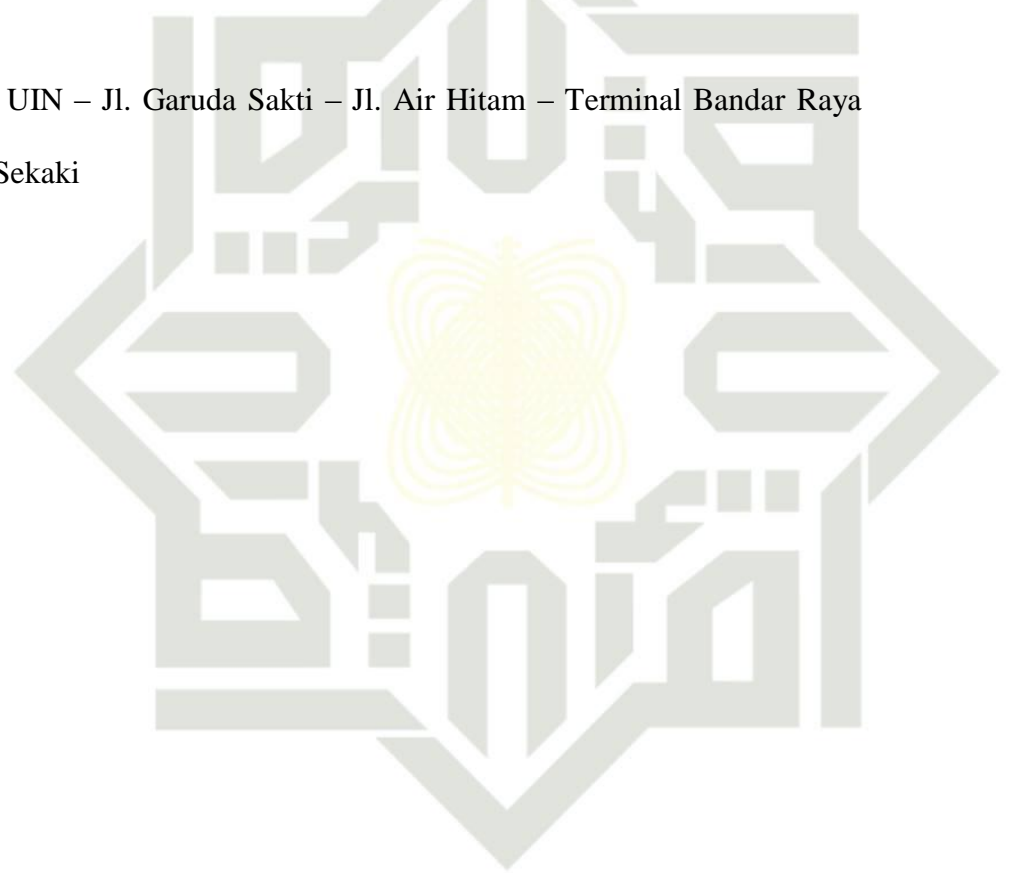
Rute :

Sukaramai Trade Center – Jembatan Siak IV –Jl. Sembilang – Bundaran
CPI – Jl. Paus – Jl. Yos Sudarso (stadion Rumbai)

5. UIN SUSKA – TERMINAL BRPS (KODE : Koridor 10)

Rute :

Kampus UIN – Jl. Garuda Sakti – Jl. Air Hitam – Terminal Bandar Raya
Payung Sekaki



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

Peraturan daerah adalah salah satu produk peraturan perundang-undangan tingkat daerah yang dibentuk oleh kepala daerah, baik daerah provinsi maupun daerah kabupaten/kota.⁶⁴ Peraturan daerah ditetapkan oleh kepala daerah setelah mendapat persetujuan bersama DPRD, untuk penyelenggaraan otonomi yang dimiliki oleh provinsi/kabupaten/kota serta tugas pembantuan. Sementara itu, tujuan utama dari suatu peraturan daerah adalah untuk mewujudkan kemandirian dan memberdayakan masyarakat.⁶⁵

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang pelayanan publik sebagai dasar hukum bagi daerah dalam menyelenggarakan otonomi daerah yang menyangkut urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan publik. Peraturan ini menjadi perlindungan terhadap pemenuhan hak masyarakat Provinsi Riau untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih adil dan berkualitas. Dalam peraturan daerah ini, diatur ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, sistem pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi

⁶⁴ Zarkasi, *Pembentukan Peraturan Daerah berdasarkan Peraturan Perundang-undangan*, Jurnal Ilmu Hukum Vol.2 No.4, Januari 2010, hlm.103, di akses pada tanggal 12 Februari 2021

⁶⁵ Natal Kristono, *Buku Ajar Otonomi Daerah*, (Semarang: UNNES, 2015), hlm.127

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

elayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, pelayanan khusus, dan biaya/tarif pelayanan publik.⁶⁶

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang pelayanan publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶⁷ Terkait dengan pembahasan tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum Peraturan daerah tentang pelayanan publik pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang pelayanan publik lebih spesifiknya pada pasal 24 ayat (2) yaitu membahas tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau No 10 tahun 2014 menjelaskan pada pasal 24 ayat (2) tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik bahwa penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.⁶⁸

⁶⁶ Diennissa Putriyanda, *Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*, JOM Fakultas Hukum Vol.III No.1, Februari 2016, hlm.2, di akses pada tanggal 12 Februari 2021

⁶⁷ Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

⁶⁸ *Ibid*, hlm.10

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warga negaranya. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dari pengertian tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah atau Pemerintah Daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (Pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).⁶⁹

Tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayanan Publik”. Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.⁷⁰

⁶⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta:Penerbit Gava Media,2018), hlm.16

⁷⁰ Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta:Mitra Wacana Media,2011), hlm.121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan publik, sebagai *regulator* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.⁷¹

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004, jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:⁷²

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumentasi resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi, contohnya: KTP, Akta Pernikahan, Akta kelahiran, BPKB, SIM, dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

⁷¹ Hardiansyah, *Op.Cit*, hlm.18

⁷² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV.PUSTAKA SETIA), hlm.93

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut:⁷³

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan serta dipahami.
- b. Kejelasan, artinya persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk pelayanan jelas (tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda)
- c. Kepastian waktu, artinya waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, artinya bahwa produk pelayanan diterima dengan benar dan tepat
- e. Keamanan, artinya produk pelayanan publik diterima dengan rasa aman dan adanya kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, artinya penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana/prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan.

⁷³ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad Press, 2016),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam melayaninya serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, artinya tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan untuk pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip pelayanan publik tersebut diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya sebagai pengguna layanan.

4. Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:⁷⁴

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

⁷⁴ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Op.Cit*, hlm.92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, Undang-undang No. 25 tahun 2009 mewajibkan kepada para penyelenggaraan pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam pasal 21 Undang-undang ini menjelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, sebagai berikut:⁷⁵

- a. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

⁷⁵ *Ibid*, hlm.118

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Prosedur pelayanan, adalah tata cara yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya pelayanan, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan
- h. Kompetensi petugas pelayanan, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pelaksanaannya standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan, dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat.⁷⁶

C. Konsep *Fiqh Siyasah*

1. Pengertian *Fiqh Siyasah*

Kata *fiqh* berasal dari bahasa Arab yaitu *faqaha yafqahu fiqhan*. Secara bahasa pengertian *fiqh* adalah “paham yang mendalam”. Sehingga dapat dipahami bahwa *fiqh* adalah upaya sungguh-sungguh dari para ulama (*mujtahidin*) untuk menggali hukum-hukum syara’ sehingga dapat

⁷⁶ Rahman Mulyawan, *Op.Cit*, hlm.40

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diamalkan oleh umat islam.⁷⁷ Sedangkan kata “*siyasah*” yang berasal dari kata *sasa*, berarti mengatur, mengurus dan memerintah, atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan.⁷⁸

Secara etimologis, Abdul Wahab Khallaf mendefenisikan bahwa *siyasah* adalah “pengaturan perundangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan.” Adapun Ibn manzhur mendefenisikan *siyasah* “mengatur atau memimpin sesuatu yang mengantarkan manusia kepada kemaslahatan.”⁷⁹

Fiqh secara terminologis (istilah) adalah pengetahuan tentang hukum-hukum syara’ berkaitan dengan amal perbuatan yang diperoleh dari dalil-dalil tafshili (Al-Qur’an dan As-Sunnah). *Fiqh* menurut istilah merupakan pengetahuan tentang hukum agama Islam yang bersumber dari Al-Qur’an dan sunnah dan disusun oleh mujtahid dengan jalan penalaran ijtihad.⁸⁰

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *fiqh siyasah* merupakan salah satu aspek hukum islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri.⁸¹

⁷⁷ Muhammad Iqbal, *Op.Cit*, hlm.2

⁷⁸ *Ibid*, hlm.3

⁷⁹ *Ibid*, hlm.4

⁸⁰ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah: Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidun*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), Cet.2, hlm.14

⁸¹ Muhammad Iqbal, *Op.Cit*, hlm.4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ruang Lingkup *Fiqh Siyasah*

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, baik dalam pengertian etimologis maupun terminologis, dapat diketahui bahwa objek kajian *fiqh siyasah* adalah berbagai aspek perbuatan mukallaf sebagai subyek hukum yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara yang diatur berdasarkan ketentuan yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar *nash* syariat yang bersifat universal.⁸² Objek kajian *fiqh siyasah* menjadi luas, sesuai kapasitas bidang-bidang apa saja yang diatur, seperti peraturan hubungan warga negara dengan lembaga negara, hubungan dengan negara lain, ataupun pengaturan-pengaturan lain yang dianggap penting oleh sesuai dengan ruang lingkup serta kebutuhan negara tersebut.

Berkenaan dengan luasnya objek kajian *fiqh siyasah*, maka dikenal beberapa pembidangan *fiqh siyasah*. Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup *fiqh siyasah*. Menurut Hasbi Ash Shiddieqy, membagi ruang lingkup *fiqh siyasah* ke dalam delapan bidang, yaitu:⁸³

- a. *Siyasah Dusturiyah Syar'iyah* (politik pembuatan peraturan perundang-undangan)
- b. *Siyasah Tasyri'iyah Syar'iyah* (politik hukum)
- c. *Siyasah Qadha'iyah Syar'iyah* (politik peradilan)

⁸² Mujaer Ibnu Syarif dan Khamami Zada, *Fiqh Siyasah: Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (Erlangga, 2008), hlm.16

⁸³ H.A.Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), Cet.4, hlm.30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. *Siyasah Maliyah Syar'iyah* (politik ekonomi dan moneter)
- e. *Siyasah Idariyyah Syar'iyah* (politik administrasi negara)
- f. *Siyasah Kharijiyyah Syar'iyah*/Siyasah Dauliyyah (politik hubungan luar negeri atau internasional)
- g. *Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyah* (politik pelaksanaan perundang-undangan)
- h. *Siyasah Harbiyyah Syar'iyah* (Politik Peperangan)

Sedangkan menurut Abul Wahhab Khallaf, ada tiga bidang kajian *fiqh siyasah*, yaitu:⁸⁴

- a. *Siyasah Dusturiyyah*
- b. *Siyasah Maliyyah*
- c. *Siyasah Kharijiyyah*

Sementara contoh lain dari pembidangan *fiqh siyasah* terlihat dari kurikulum fakultas syariah, yang membagi *fiqh siyasah* ke dalam 4 bidang, yaitu:

- a. *Fiqh Dusturiyyah*
- b. *Fiqh Maliyyah*
- c. *Fiqh Dauliyyah*
- d. *Fiqh Harbiyyah*

Berdasarkan perbedaan pembidangan tersebut, pembidangan *fiqh siyasah* telah, sedang dan akan berubah sesuai dengan pola hubungan antar manusia serta bidang kehidupan manusia yang membutuhkan pengaturan *siyasah*.⁸⁵

⁸⁴ Mular Ibnu Syarif dan Khamami Zada, *Loc. Cit.*

⁸⁵ H.A.Djazuli, *Cet-4, Op. Cit.*, hlm.31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengertian dan Ruang Lingkup *Siyasah Dusturiyah*

Dalam *fiqh siyasah*, konstitusi disebut juga dengan *dusturi*. Kata ini berasal dari bahasa Persia. Semula artinya adalah “seseorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama.” Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kependetaan (pemuka agama) Zoroaster (Majusi). Setelah mengalami penyerapan ke dalam bahasa Arab, kata *dustur* berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar, atau pembinaan. Menurut istilah, *dustur* berarti kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan negara, baik yang tidak tertulis (konvensi) maupun tertulis (konstitusi). Kata *dustur* juga sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, yang salah satu artinya adalah undang-undang dasar suatu negara.⁸⁶

Menurut Abdul Wahhab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakkan Islam dalam perumusan undang-undang dasar ini adalah jaminan atas hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di mata hukum, tanpa membedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama.⁸⁷

Fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Sudah tentu ruang lingkup pembahasannya sangat luas. Oleh karena itu, di dalam *fiqh siyasah dusturiyah* biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang

⁸⁶ Muhammad Iqbal, *Op.Cit*, hlm.178

⁸⁷ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.⁸⁸ Sumber *fiqh dusturiyyah* adalah sebagai berikut:⁸⁹

- a. Al-Qur'an al-Karim yaitu ayat-ayat yang berhubungan dengan prinsip-prinsip kehidupan kemasyarakatan, dalil-dalil *kulliy* dan semangat ajaran Al-Qur'an.
- b. Al-hadits terutama sekali hadis-hadis yang berhubungan dengan *imamah*, dan kebijaksanaan-kebijaksanaan Rasulullah SAW di dalam menerapkan hukum di negeri Arab.
- c. kebijakan-kebijakan Khulafa al-Rasyidin di dalam mengendalikan pemerintahan. Meskipun mereka mempunyai perbedaan dalam gaya pemerintahannya, tetapi ada kesamaan alur kebijakan, yaitu berorientasi kepada kemaslahatan rakyatnya. Sesuai dengan prinsip: “kebijaksanaan imam sangat tergantung kepada kemaslahatan rakyat”.
- d. Hasil ijtihad para ulama, di dalam masalah *fiqh dusturi*, hasil ijtihad para ulama ini sangat membantu di dalam memahami semangat *fiqh dusturi* dan prinsip-prinsipnya.
- e. Adat kebiasaan suatu bangsa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Hadis.

⁸⁸ H.A.Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, (Bogor: Kencana Prenada Media Group, 2003), Cet-1, hlm. 73

⁸⁹ H.A.Djazuli, Cet-4, *Op.Cit.*, hlm. 53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembahasan utama dari *siyasah dusturiyah* meliputi hal-hal sebagai berikut:⁹⁰

- a. Kajian tentang konsep *imamah, khilafah, imarah, mamlakah*, hak dan kewajibannya
- b. Kajian tentang rakyat, kedudukan, hak dan kewajibannya
- c. Kajian tentang *bai'at* dari zaman ke zaman
- d. Kajian tentang *walyul ahdi*
- e. Kajian tentang perwakilan atau *wakalah*
- f. Kajian tentang *ahl al-halli wa al-aqd*
- g. Kajian tentang *wuzarah*, sistem pemerintahan presidetil dan parlementer
- h. Kajian tentang pemilihan umum

Kajian-kajian *siyasah dusturiyah* tersebut, mengacu pada dalil *kully* yang terdapat dalam Al-Qur'an dan As-sunnah serta *maqasid syariah* yang menjadi ide dasar pengetahuan tentang pengaturan kehidupan kemasyarakatan kaitannya dengan pemerintahan. Semangat ajaran islam yang tertuang dalam dalil *kully* dijadikan standar utama dan pijakan prinsip dalam pengaturan dan pengendalian kehidupan rakyat dalam hubungannya dengan pemimpin dan pemerintahan, dengan tetap mengacu pada lima tujuan syari'at Islam.⁹¹

Dapat dilihat penjelasan diatas bahwa Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No.10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di

⁹⁰ Beni Ahmad Saebani, Cet-2, *Op.Cit*, hlm. 40

⁹¹ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru) dalam *fiqh siyasahnya* yaitu *fiqh siyasah dusturiyyah* yang mengatur hubungan antara warga negara dengan lembaga negara yang satu dengan warga negara dan lembaga negara yang lain dalam batas-batas administratif suatu negara.

4. Pelayanan Publik dalam *Fiqh Siyasah*

Pelayanan publik merupakan kewajiban Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia. Aparatur Sipil Negara dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan Aparatur Sipil Negara dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.⁹²

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-Ahqaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”⁹³

Dari ayat ini, Allah akan membalas setiap perbuatan manusia didasarkan pada apa yang mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kinerjanya serta tanggung jawabnya dengan baik bagi organisasinya, maka ia akan mendapat hasil yang baik pula sesuai apa yang telah ia kerjakan dan memberikan manfaat bagi organisasinya.

⁹² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Op.Cit*, hlm.108

⁹³ Kementerian Agama RI, *Op.Cit*, hlm.504

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia di dalam *fiqh siyash* disebut dengan *tabi'in* (Pengikut). Dimana *tabi'in* diwajibkan untuk taat dan mematuhi perintah dan aturan yang ditetapkan oleh Pemimpin (*ulil amri*). Sebagaimana manusia membutuhkan aturan tata tertib dalam kehidupan sehari-hari, tujuannya agar semua tingkah lakunya sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena itu, hendaknya aparat pemerintah meningkatkan kinerja dan profesional dalam bekerja, dengan kemampuan yang semakin tinggilah dapat mengoptimalkan pelaksanaan tugas mulianya sebagai aparat pemerintah dan menyadari bahwa tugas utama mereka adalah melayani rakyat. Wajib atas mereka melaksanakan amanah itu dengan jujur, adil, ikhlas, dan taat kepada aturan negara.⁹⁴

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik yang sukses ialah yang melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan syariat Islam. Syariat Islam diturunkan bukan untuk kepentingan Allah melainkan untuk kepentingan manusia itu sendiri dan segala sesuatu yang dikerjakan sesuai dengan tuntutan Al-Qur'an dan sunnah adalah ibadah.⁹⁵

Dalam ajaran islam, setiap umatnya diwajibkan bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pekerjaan yang dilakukan tersebut harus yang terbaik dan profesional. Sikap profesional dikaitkan dengan

⁹⁴ M.Hasan Ubaidillah, *Kontribusi Hukum Islam dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia* Al-Qanun Vol 11 No.1 Juni 2008, hlm.134, di akses pada tanggal 28 Februari 2021

⁹⁵ Jailani, *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*, Jurnal Al-Bayan Vol 19 No.27 Juni 2013, hlm.105, di akses pada tanggal 28 Februari 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengertian “*itqon*” yang berasal dari bahasa Arab yang dapat diartikan dengan kata rapi dan profesional.⁹⁶

Pekerjaan harus dilakukan dengan benar dan disiplin mematuhi aturan serta tuntutan prosedur. Hanya dengan sikap *itqan* sesuatu pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien, sehingga dapat terselesaikan secara optimal, dari segi proses dan waktu. Karena itu prinsip profesionalisme sangat penting dalam praktik didunia modern ini.⁹⁷

Dalam sikap profesional pelayanan publik dituntut untuk mematuhi ketentuan dan ketaatan kepada pemimpin (*ulil amri*). Hal ini telah disampaikan pada firman Allah SWT Q.S An-Nisa ayat 59 tentang ketaatan kepada pemimpin.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.⁹⁸

Ayat ini menunjukkan bahwa kewajiban taat kepada pemimpin (*ulil amri*) dikaitkan kepada adanya syarat bahwa pemimpin (*ulil amri*) dalam melaksanakan pimpinannya harus berpedoman pada ajaran-ajaran

⁹⁶<http://baca-tazkirah.blogspot.com/2015/03/6-syarat-membangunkan-itqon-dalam.html?m=0> (diakses pada tanggal 27 Februari 2021 Pukul 13:00)

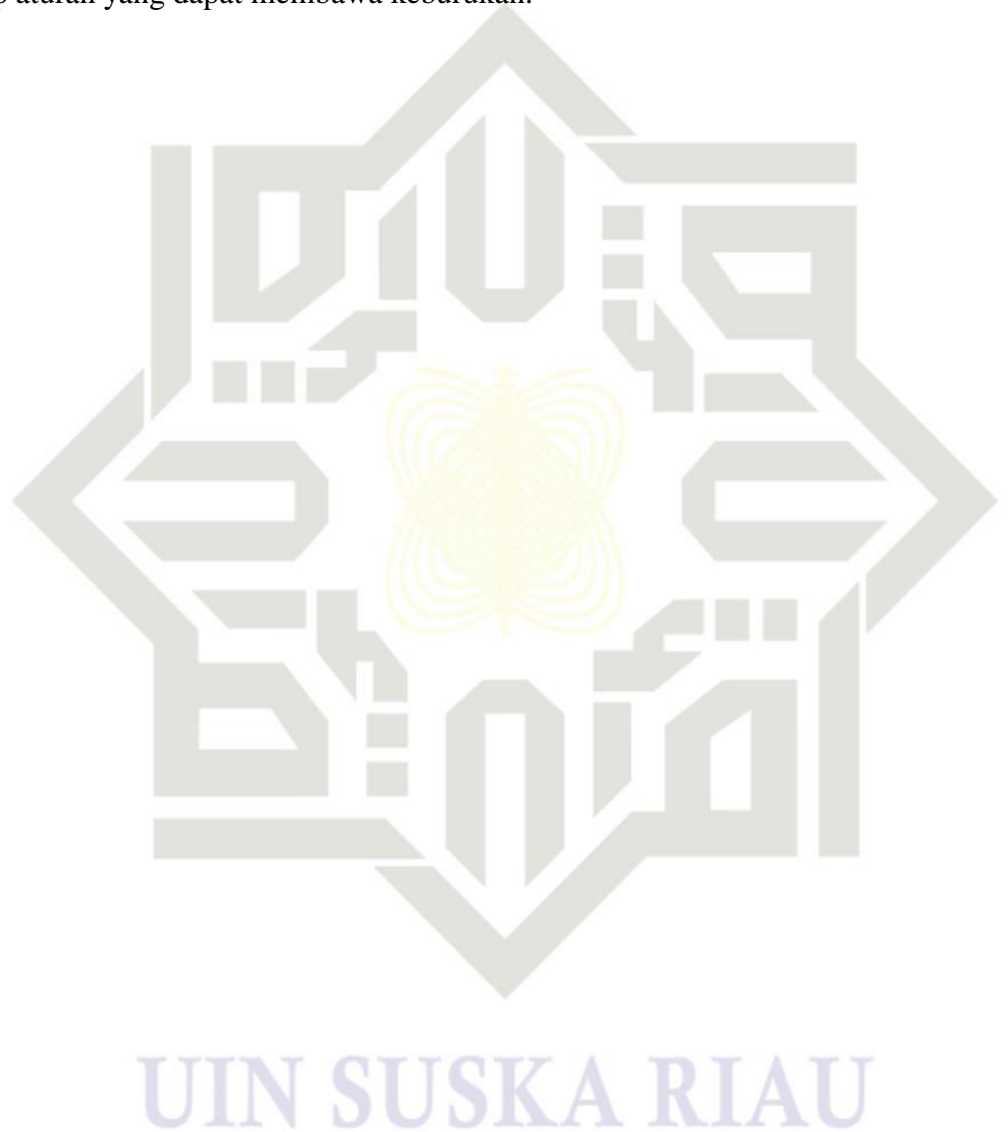
⁹⁷<http://www.lingkar.org/ihsan-dan-itqan-dalam-bekerja.html>, (diakses pada tanggal 27 Februari 2021 Pukul 14:12)

⁹⁸ Kementerian Agama RI, *Op.Cit*, hlm.87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Allah dalam Al-Qur'an dan ajaran-ajaran Rasulnya dalam sunnahnya.⁹⁹ Apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh pemimpin (*ulil amri*) membawa kemaslahatan maka wajib bagi pengikut (*tabi'in*) untuk taat terhadap aturan tersebut dan tidak wajib hukumnya bagi *tabi'in* untuk taat terhadap aturan yang dapat membawa keburukan.



⁹⁹ Sulaiman Kurdi, dkk., *Konsep taat kepada Pemimpin (Ulil Amri) di dalam surah An-Nisa: 5, Al-Anfal: 46, dan Al-Maidah: 48-49*, Journal of Islamic Law and Studies Vol.1 No.1, Juni 2014, hlm.34, di akses pada tanggal 28 Februari 2021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara umum proses pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan dengan baik oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru sebagai organisasi yang bertanggung jawab atas pelayanan publik di bidang angkutan umum (Trans Metro Pekanbaru). Namun, masih ada yang ditemukan di lapangan yang tidak sesuai dengan aturan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau No.10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik yaitu komponen pada pasal 24 ayat (2) Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang sarana dan prasarana pelayanan publik. Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik belum maksimal dikarenakan beberapa respon masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru merasa kurang puas terhadap fasilitas halte bus Trans Metro Pekanbaru dari segi kondisi fisik halte yang kurang mendapat perhatian. Seperti halte jenis Permanen di sepanjang jalan Arifin Ahmad banyak kaca halte yang pecah, atap nya bolong-bolong, kurangnya kebersihan halte dan ada dinding halte yang sudah dicoret-coret sehingga terlihat kumuh dan tidak nyaman dilihat. Dan kendala di lapangan juga disebabkan karena masyarakat yang memiliki tanah atau ruko merasa terhalangi jika dibangun halte di depan ruko atau rumahnya dan kurangnya dana/biaya untuk memperbaiki fasilitas halte serta kurang amanahnya PT Transportasi Pekanbaru Madani (TPM) yang menangani gaji Pramudi dan Pramugara bus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Trans Metro Pekanbaru sehingga terganggunya pelayanan transportasi bus Trans Metro Pekanbaru.

Tinjauan *Fiqh Siyasah* yang berkaitan dengan permasalahan ini adalah *Siyasah Dusturiyyah*. Dimana permasalahan yang penulis teliti berkaitan dengan hubungan antara Pemerintah dengan rakyatnya. Dengan tujuan pemerintah harus menjalankan aturan yang telah ditetapkan agar tercapai kemaslahatan dan pemenuhan kebutuhan rakyat itu sendiri. Sedangkan hasil dari penelitian, pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan kota Pekanbaru khususnya Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru) belum efektif dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Provinsi Riau No.10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) dikarenakan Dinas Perhubungan belum bisa menjalankan amanah atau tanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan fasilitas halte bus Trans Metro Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan penelitian yang penulis peroleh agar implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru dilakukan secara optimal, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak Dinas Perhubungan kota Pekanbaru agar dapat melaksanakan sepenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik dan mencari solusi atas permasalahan yang menjadi tidak efektifnya implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau No.10 tahun 2014 tentang Pelayanan

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) karena Peraturan tersebut menjadi perlindungan terhadap pemenuhan hak masyarakat Provinsi Riau khususnya pengguna bus Trans Metro Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

2. Kepada pihak Dinas Perhubungan kota Pekanbaru khususnya Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru) agar dapat mengoptimalkan terhadap pemeliharaan dan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik Trans Metro Pekanbaru termasuk menyediakan fasilitas halte bagi penyandang disabilitas dengan harapan terciptanya kepuasan masyarakat.
3. Kepada pihak PT Transportasi Pekanbaru Madani (TPM) agar dapat membayarkan gaji pegawai bus Trans Metro Pekanbaru sesuai dengan tanggal yang telah disepakati sehingga pelayanan transportasi bus Trans Metro Pekanbaru dapat berjalan dengan efektif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku

1. Ahmad Saebani, Beni. 2015. *Fiqh Siyasah: Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidun*, Bandung: Pustaka Setia
2. Ahmad Syakir, Syaikh. 2016. *Mukhtasar Tafsir Ibnu Katsir (jilid 2)*, Jakarta: Darus sunnah
3. Amiruddin dan Zainal Asikin. 2008. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
4. Amiruddin. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Rajawali Persada
5. Amsal. 2018. *Kebijakan Pengembangan Transportasi Perkotaan*, Jakarta: Indocamp
6. Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
7. Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana
8. Djazuli, H.A. 2003. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambur-rambu Syariah*, Bogor: Kencana Prenada Media Group
9. Dinaidi Ghony, M. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta : Ar-Ruzz Media
10. Dokumentasi: *Profil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020*
11. Hadiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
12. Hais, Syamsudin. 2001. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta : LIPI Press
13. Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers
14. Ibnu Syarif, Mujaar dan Khamami Zada. 2008. *Fiqh Siyasah: Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, Erlangga
15. Iqbal, Muhammad. 2014. *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Kencana

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Istianto, Bambang. 2011 *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kusniram, Moh. 2010 *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif*, Yogyakarta: UIN Maliki Press
- Kementerian Agama RI. 2010. *Al-qur'an Tajwid dan Terjemahannya dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Sahih*, Bandung: Syaamil Quran
- Kusnato, Natal. 2015. *Buku Ajar Otonomi Daerah*, Semarang: UNNES
- Luis, Ali Akhbar Abaib Mas Rabbani. 2019. *Ilmu Hukum Dalam Simpul Siyasa Dusturiyah*, Yogyakarta: Semesta Aksara
- Mamik. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: Unpad Press
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika
- Witaya, HAW. 2007. *Penyelenggaraan Otonomi dalam Rangka Sosialisasi UU no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Jurnal

- Abdul Jafar, Wahyu. 2019. *Implementasi nilai-nilai Fiqh Siyasah dalam Peraturan Daerah (PERDA) Syari'ah*, Al-Imara: Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam Vol 4 No.1
- Astuti, Puji, dkk. 2018. *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru*, Jurnal Saintis, Vol.18 No.2, Oktober
- Aswimbi, Sanny. 2015. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru*, Jom FISIP Vol 2 No.2 Oktober
- Gusti Lestari, Nia. 2017. *Pengelolaan Sistem Transportasi Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2013-2015*, Jom FISIP Vol 4 No.1 Februari
- Hasan Ubaidillah, M. 2008. *Kontribusi Hukum Islam dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia* Al-Qanun Vol 11 No.1 Juni
- Jailani. 2013. *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*, Jurnal Al-Bayan Vol 19 No.27 Juni
- Kurdi, Sulaiman, dkk. 2017. *Konsep taat kepada Pemimpin (Ulil Amri) di dalam surah An-Nisa: 5, Al-Anfal:46, dan Al-Maidah:48-49*, Journal of Islamic Law and Studies Vol.1 No.1, Juni
- Lafatul Musyafa'ah, Nur dan Arif Wijaya. 2021. *Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lemaongan dalam Perspektif Fikih Siyasah*, Al-Daula: Jurnal Hukum dan Perundangan Islam Vol 10 No.2 Oktober 2020, di akses pada tanggal 28 Maret
- Puriyanda, Diennissa. 2016. *Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*, JOM Fakultas Hukum Vol.III No.1, Februari
- Rana, Novia, dkk. 2020. *Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota*, Jurnal Administrasi Publik, di akses pada tanggal 18 Agustus
- Zakki. 2010. *Pembentukan Peraturan Daerah berdasarkan Peraturan Perundang-undangan*, Jurnal Ilmu Hukum Vol.2 No.4, Januari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Internet

- <http://baca-tazkirah.blogspot.com/2015/03/6-syarat-membangunkan-itqon-dalam.html?m>
- http://repository.uin-suska.ac.id/13484/9/9.BAB%20IV_2018274ADN.pdf
- <http://repository.uin-suska.ac.id/4370/5/13.%20BAB%20IV.pdf>
- <https://tribunpekanbarutravel.tribunnews.com/2021/04/14/gaji-telat-ratusan-pramudi-bus-tmp-hampir-tiga-hari-mogok-kerja>
- <http://www.lingkaran.org/ihsan-dan-itqan-dalam-bekerja.html>
- <https://www.zonareferensi.com/tujuan-otonomi-daerah>
- https://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota
- https://id.wikipedia.org/wiki/Bus_kota
- <https://id.wikipedia.org/wiki/MetroMini>
- <https://id.wikipedia.org/wiki/DAMRI>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa saja usaha yang dilakukan Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan fasilitas bus dan halte Trans Metro Pekanbaru ?
2. Berapa jumlah bus Trans Metro Pekanbaru yang masih aktif beroperasi?
3. Bentuk halte bus TMP di Pekanbaru bermacam-macam ada yang pakai dinding kaca, ada yang tidak pakai dinding kaca, dan ada juga pakai tangga saja. Apakah halte ada pembagiannya?
4. Bagaimana untuk pengadaan halte portable, semi pemanen, dan permanen?
5. Apakah ada pengawasan yang dilakukan di lapangan oleh petugas Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan seperti fasilitas halte dan fasilitas bus Trans Metro Pekanbaru?
6. Apa saja kendala bagi Dinas Perhubungan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik khususnya fasilitas halte dan bus Trans Metro Pekanbaru?
7. Bagaimana langkah selanjutnya yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan terhadap fasilitas halte yang kurang mendapat perhatian?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara dengan Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP)



Wawancara dengan Pramudi bus Trans Metro Pekanbaru



Wawancara dengan masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul *"IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RI AU NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH"* yang ditulis oleh :

Nama : **RAUDATUL JANNAH**
 NIM : 11724202849
 Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Daring / Online

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Juni 2021

TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
Firdaus, SH., MH

Secretaris
Musrifah, SH., MH

Penguji I
Dr. M. Alpi Syahrin, SH., MH

Penguji II
H. Mhd. Kastulani, SH., MH

Mengetahui:

Kasubbag Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag.

NIP. 19750801 200701 1 023



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

Hp. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RAUDATUL JANNAH
 NIM : 11724202849
 Jurusan : HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
 Judul : IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH

Pembimbing : Dr. Sofia Hardani, M. Ag

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 03 Juli 2021

Pimpinan Redaksi,



M. Alpi Svahrin, S.H., M.H., CPL

NIP. 198804302019031010

1. Cipta melindungi Undang-Undang

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Di
Sifat
Lamp
Hak

Hak Cipta
Di
Sifat
Lamp
Hak

UIN 04/El/PP.00.9/1669/2021

Pekanbaru, 04 Februari 2021

1. Satu Proposal
2. Mohon Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : RAUDATUL JANNAH
NIM : 11724202849
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang
berjudul : IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NO.10 TAHUN
2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS
METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/38559

TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 1.04/D.I/PP/00.9/1669/2021 Tanggal 4 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | RAUDATUL JANNAH |
| 2. NIM / KTP | : | 11724202849 |
| 3. Program Studi | : | HUKUM TATA NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NO. 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 10 Februari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kabag Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Berhubungan

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/381/2021



1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38559 tanggal 10 Februari 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

RAUDATUL JANNAH

11724202849

SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU

HUKUM TATA NEGARA

S1

DUSUN MERBAU DESA SALO TIMUR KEC. SALO-KAMPAR

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NO. 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ANGKUTAN UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH)

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (bulan) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 Februari 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru

ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19750715 199311 1 001



Tembusan

1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Library of Sultan Syarif Kasim Pekanbaru



BIOGRAFI PENULIS

Raudatul Jannah, lahir di Kota Batusangkar, pada tanggal 3 Maret 2000. Ayahanda bernama April dan Ibunda bernama Ariza Yulita. Penulis anak pertama dari dua bersaudara. Pendidikan Formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 001 Salo, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP 1 Bangkinang Kota, lulus pada tahun 2015. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMP, penulis melanjutkan pendidikan di SMA 1 Bangkinang Kota, dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dengan berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **‘Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Umum (Trans Metro Pekanbaru) dalam Perspektif Fiqh Siyasah’**. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah tanggal 23 Juni 2021 jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) pada Fakultas Syariah dan Hukum dan berhak menyandang gelar Sarjana Hukum (SH).

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.